



---

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR, VIOLENCIA O CIBER ACOSO ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

---

### **I. Definiciones**

1. **Maltrato escolar:** cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o redes sociales, proferida por parte de un(os) estudiante(s) en contra de otro(s) estudiante(s) del Colegio, independiente del lugar en el que se cometa (dentro o fuera del colegio, vía presencial o virtual), cuya consecuencia genera en el o los afectados temor razonable, sensación de menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, a su vida privada, su propiedad o que afecte otros derechos fundamentales.
2. **Acoso escolar o “bullying”:** acciones u omisiones constitutivas de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado o en condición de asimetría que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición; esto, basado en la Ley General de Educación, art.16B.
3. **Violencia:** uso de la fuerza (física o psicológica) por parte del agresor para lograr objetivos que van contra la voluntad del violentado o víctima.
4. **Ciberacoso o Cyberbullying:** se define como un acoso u hostigamiento reiterativo y prolongado a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), existiendo varias formas que no son tan fáciles de discriminar, por ejemplo: el grooming o engaño a la víctima a través de internet con el propósito de abusar o extorsionar. También se encuentra el sexting, que significa acosar o extorsionar a la víctima a partir de fotos o videos de ella, que pueden haber sido producidas con su consentimiento, pero no para ser difundidas en las redes sociales y donde, desafortunadamente, las víctimas no diferencian entre lo sexual y lo atrevido. Por otro lado, están las instancias en que desconocidos proponen a otros realizar ciertos retos donde pueden generar daños físicos, psicológicos y robo de información, por mencionar algunos.  
Se expresa como la acción de publicar comentarios, imágenes o videos en línea para difamar a un individuo, divulgar a través de la red hechos privados de él y causarle angustia emocional de forma intencional. También, es la forma de utilización repetida y hostil de las tecnologías de información y de comunicación, por parte de un individuo o de varios, con la intención de dañar a un otro. Actualmente los jóvenes utilizan de forma masiva redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp, siendo éstas el principal contexto del acoso cibernético.

### **II. Detección o denuncia**

1. La detección o denuncia puede ser realizada por cualquier integrante de la comunidad escolar. La persona que recibe la información deberá dejar registro de los hechos denunciados con la firma correspondiente.
2. Luego debe informar a Dirección de Ciclo y/o Encargada de Convivencia Escolar, vía correo electrónico o solicitando entrevista con uno de ellos.



3. Si corresponde de acuerdo a la evaluación de la situación, la Dirección de Ciclo o Encargada de Convivencia Escolar, avisará a Rectoría quien deberá, en caso de un delito, realizar denuncia en un organismo pertinente (Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes), paralelamente a las demás acciones internas que se ejecuten; esto, dentro de un plazo de 24 horas, luego de conocidos los antecedentes.

### III. Indagación

- A) Encargada de Convivencia Escolar iniciará el proceso de indagación o la persona designada integrante del Comité de la Buena Convivencia Escolar, deberá realizar el siguiente procedimiento de indagación:
  - Realizar entrevistas con quienes puedan entregar información que ayude a conocer la situación.
  - Recoger antecedentes asociados a la clarificación de la situación, que existan en registros de nuestra institución.
  - En un plazo máximo de 15 días hábiles lectivos, debe entregar una carpeta con todos los antecedentes de acuerdo a lo estipulado en los puntos anteriores; para luego exponer los antecedentes al Comité de la Buena Convivencia Escolar.
- B) El Comité de la Buena Convivencia Escolar deberá resolver dentro de los siguientes 05 días lectivos de la semana como máximo, una vez que recibe el informe con los antecedentes recopilados.
- C) La lectura del Informe de Resolución la dará la persona que estuvo a cargo de la indagación en compañía del Profesor(a) Jefe correspondiente, dentro de los 05 días hábiles siguientes a la resolución del Comité. En el caso que el Profesor Jefe o quien indagó esté con licencia médica o imposibilitado de acompañar en la lectura dentro de plazos estipulados, será Dirección de Ciclo o Vicerrectoría de Formación quien lo reemplace para tales efectos.
- D) En el caso de detectarse alguna filtración de información asociada a los/las involucrados/as, el colegio tomará las medidas internas o legales que corresponda.
- E) El/la Profesor/a Jefe (si corresponde al caso), mientras se desarrolle la indagación, deberá ser informado de aspectos generales del avance del proceso.
- F) En paralelo al proceso de indagación, si se cree conveniente, se podrían aplicar medidas preventivas que podrán aplicarse inmediatamente o con posterioridad, con el propósito de resguardar una sana convivencia.

#### **Situaciones de maltrato de un adulto(a) de la comunidad educativa hacia un(a) estudiante:**

En el caso de que un adulto de la comunidad educativa ejerza violencia contra un estudiante:

Se aplicará el procedimiento de indagación recientemente descrito. Si la persona involucrada fuese la Encargada de Convivencia Escolar, el proceso indagatorio será llevado por Vicerrector de Formación o Rectora del Colegio.

- En el caso que un adulto funcionario del colegio esté involucrado, el Director de Ciclo y Encargada de Convivencia Escolar, velarán por la protección de los involucrados. Por lo que se asegurará la separación del eventual responsable de su función directa con los estudiantes, pudiendo trasladarlo a otras labores o funciones fuera del aula de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Higiene



## **“Educar corazones para transformar el mundo”**

Vicerrectoría de Formación

Comité por la Buena Convivencia Escolar



y Seguridad del Colegio. En todo momento, será el Director/a de Ciclo (o quien determine la rectoría dentro del equipo directivo) quien esté informando a las personas adultas involucradas, de todo el proceso desde un inicio.

- En caso de haberse comprobado el maltrato por parte del adulto hacia el/la estudiante, en la Resolución se especificará las medidas de reparación adoptadas a favor del estudiante afectado, así como también, la forma en que se realizará el seguimiento para su efectivo cumplimiento.
- Si corresponde se aplicarán las medidas y sanciones establecidas en el Reglamento de Orden, Higiene Seguridad y/o Código del Trabajo.

### **Situaciones de maltrato de un(a) estudiante hacia un(a) adulto(a) de la comunidad educativa:**

En el caso que un(a) estudiante sea quien ejerza violencia o agresión contra un(a) apoderado(a) o funcionario(a) del colegio:

- Si el/la adulto(a) afectado(a) es un(a) apoderado(a), deberá acercarse a la Dirección de Ciclo y/o Encargada de Convivencia Escolar reportando la situación ocurrida.
- Si el/la adulto(a) afectado(a) es un(a) funcionario(a) deberá informar a su jefatura directa, quien a su vez comunicará lo ocurrido, a Director de Ciclo y/o Encargada de Convivencia Escolar activando el proceso de indagación establecido.
- En ambos casos se aplicará el procedimiento de indagación y resolución señalado recientemente.

### **Situaciones de maltrato entre apoderados(as) o entre un apoderado(a) y un funcionario(a):**

En el caso que los conflictos se produzcan entre apoderados; o entre funcionarios y apoderados de nuestra comunidad se procederá de la siguiente manera:

- La situación de conflicto deberá ser comunicada por cualquier miembro de la comunidad educativa al Director de Ciclo y/o Encargado/a de Convivencia Escolar, quienes determinarán si existe la posibilidad de llegar a una pronta solución a través de una instancia de mediación, actuando de forma inmediata.
- Encargado/a de Convivencia Escolar o el integrante designado del Comité de la Buena Convivencia Escolar, en el evento que no pueda dar una pronta solución a la problemática procederá a recabar la mayor cantidad de antecedentes posibles siguiendo los pasos y plazos anteriormente mencionados.
- Encargado/a de Convivencia Escolar solicitará la intervención de la Superintendencia de Educación, institución que deberá determinar las necesidades y la manera más efectiva para solucionar los conflictos.

#### **IV. Medidas de resguardo y que pueden involucrar a padres, madres y/o apoderados de todos los estudiantes involucrados.**

En consideración al miembro de la comunidad educativa afectado, la Encargada de Convivencia escolar junto a la Rectora del Colegio, podrán adoptar las siguientes medidas de resguardo:

- A) Derivación a profesionales internos o externos para evaluación y/o intervención de carácter psicológico, psicopedagógico, médico u otro cuando corresponda. En caso de ser profesionales externos, estos serán financiados por las familias de los estudiantes.



## **“Educando corazones para transformar el mundo”**

Vicerrectoría de Formación

Comité por la Buena Convivencia Escolar



- B) Propiciar contención emocional a los y las personas involucradas con profesionales internos del Colegio.
- C) A objeto de proteger la intimidad, integridad e identidad del o la afectada, el Colegio podrá adoptar respecto a su personal las siguientes medidas:
- Reasignación de labores.
  - Cambios de turno.
  - Acompañamiento en aula
- D) En caso de maltrato entre estudiantes se podrá aplicar la reubicación del estudiante agresor (siempre que exista cupo en el curso al cual se contempla reubicar), previa autorización del padre, madre y/o apoderado. Si el agresor es el padre, madre y/o apoderados se podrán aplicar las medidas contempladas en el Reglamento Interno en el acápite Deberes y Derechos de Padres, Madres y/o Apoderados.
- E) En caso que el agresor sea un funcionario del establecimiento se podrá aplicar la medida de suspensión de funciones, sólo si existe una orden judicial emanada por los Tribunales de Justicia.
- F) Siempre se resguardará la identidad del acusado o acusada o de quien aparece como involucrado en los hechos. Lo anterior, hasta que la investigación se encuentre afinada y se tenga claridad respecto del o la responsable.

G) Siempre se citará a entrevistas o reuniones a padres, madres y apoderados para informar sobre los hechos, las acciones a seguir y el mecanismo de adopción de medidas de protección, de protección de identidad de los estudiantes involucrados para evitar la victimización, así como también la derivación a las distintas instituciones cuando corresponda. La citación se hará vía telefónica y por correo electrónico solicitando la concurrencia inmediata al recinto escolar.

H) Procedimiento de seguimiento y acompañamiento a estudiantes involucrados por parte de psicólogos del colegio.

El encargado de aplicar estas medidas será la Encargada de Convivencia Escolar o la Rectora, dentro del plazo de 48 horas hábiles contados desde la recepción de la denuncia.

### **V. Medidas Adoptadas**

Se detallan las medidas pedagógicas, psicosociales y sanciones educativas que eventualmente se aplicarán; el objetivo de ellas es dar una posibilidad al estudiantes para que, tomando conciencia de ella, tenga la oportunidad de rectificar su conducta:

- Derivación a Orientación y/o Psicología.
- Comunicación con profesional externo, en caso que lo requiera.
- Amonestación verbal.
- Citación del apoderado.
- Mediación o arbitraje.
- Suspensión de clases.
- Firma de compromiso del estudiante con Profesor Jefe, Coordinador de Coprogramática, Coordinador de Pastoral, Coordinador Docente, según corresponda.
- Firma de compromiso Familiar con Director de Ciclo.
- Servicio Comunitario.
- Cambio de curso.



**“Educando corazones para transformar el mundo”**

Vicerrectoría de Formación

Comité por la Buena Convivencia Escolar



- Reducción de jornada.
- Condicionalidad de Matrícula.
- Cancelación de matrícula para el año escolar siguiente.
- Expulsión.

En el caso de adultos apoderados se aplican las sanciones detalladas en el artículo 30.

**Criterios orientadores al momento de determinar la medida a aplicar:**

- a. La edad, la etapa de desarrollo y madurez de las partes involucradas.
- b. La naturaleza, intensidad y extensión del daño causado.
- c. La naturaleza, intensidad y extensión de la falta.
- d. El abuso de una posición superior, ya sea física, moral, de autoridad u otra.
- e. La discapacidad o indefensión del afectado.

Serán considerados atenuantes de la falta:

- a. Reconocer inmediatamente la falta, estar arrepentido y aceptar las consecuencias de ésta.
- b. Inmadurez física, social y/o emocional del estudiante responsable de la falta, debidamente conocida y acreditada por especialistas.
- c. La inexistencia de faltas anteriores a la buena convivencia.
- d. Actuar en respuesta a una provocación y/o amenaza por parte de otros.
- e. Haber realizado, por iniciativa propia, acciones reparatorias a favor de el/la estudiante afectado del centro educativo.

Serán considerados agravantes de la falta:

- a. Actuar con intencionalidad o premeditación.
- b. Inducir a otros a participar o cometer una falta.
- c. Abusar de una condición superior, física o cognitiva por sobre el afectado.
- d. Ocultar, tergiversar u omitir información durante alguna instancia de investigación de la falta.
- e. Inculpar a otro u otros por la falta propia cometida.
- f. Cometer la falta ocultando la identidad.
- g. No manifestar arrepentimiento.
- h. Comportamiento negativo anterior del responsable.
- i. Cometer la falta pese a la existencia de una mediación o acuerdos de mejoras de conductas previas.
- j. Impactar negativamente en la Comunidad Escolar.



A objeto de resguardar la integridad física y psíquica de los estudiantes, el establecimiento adoptará las siguientes medidas que serán informadas a los apoderados de todos los estudiantes involucrados (apoyo pedagógico, psicológico y psicosocial):

**1. Diálogo personal y/o grupal pedagógico y correctivo:** Consiste en un diálogo que busca hacer reflexionar al estudiante respecto de actitudes y/o acciones realizadas y que atenten contra la buena convivencia escolar. Procede cuando el estudiante manifiesta actitudes o conductas que perturban el ambiente de aprendizaje, las relaciones humanas o no respeta las normas establecidas.

**2. Citación de apoderados para su conocimiento y solicitud de trabajo en conjunto:** Cuando la falta en que ha incurrido el estudiante requiere de un trabajo de apoyo en conjunto entre el establecimiento y su familia, se citará al apoderado con el objetivo de informar de las faltas cometidas por el estudiante, conocer los antecedentes que pueda aportar la familia y tomar acuerdos respecto de las medidas a favor del estudiante que deberán aplicarse tanto en su hogar como en el establecimiento.

**3. Medidas de reparación del daño causado:** Cuando producto de la falta cometida por un estudiante, éste haya causado daño a otro miembro de la comunidad educativa, se le guiará para que luego del proceso de reflexión necesario realice acciones que busquen reparar el daño causado. De esta forma las medidas reparatorias consideran gestos y acciones que el estudiante responsable puede tener con la persona agredida y que acompañan el reconocimiento de haber infringido un daño. Estas acciones deben restituir el daño causado y surgir del diálogo, del acuerdo y de la toma de conciencia del daño ocasionado, no de una imposición externa, ya que perdería el carácter formativo. Las medidas de reparación pueden ir desde las disculpas privadas, públicas, la restitución de un bien, la devolución de un bien y otras, siempre manteniendo el principio de proporcionalidad con el daño causado. En la resolución, se deberá especificar las medidas de reparación adoptadas a favor del afectado, si hay mérito para ello, así como la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento.

**4. Servicios en beneficio de la comunidad:** Cuando producto de la falta cometida por un estudiante, éste haya causado daño a la comunidad educativa, se le guiará para que luego del proceso de reflexión necesario realice acciones que busquen reparar el daño causado a través de su esfuerzo personal. Estas acciones deberán restituir el daño causado y surgir del diálogo, del acuerdo y de la toma de conciencia del daño ocasionado, no de una imposición externa, porque perderían el carácter formativo. Implican la prestación de un servicio a favor de la comunidad que ha sido dañada, manteniendo la proporcionalidad con el daño causado. Estos servicios pueden consistir en ordenar o limpiar algún espacio del establecimiento como patios, pasillos, gimnasio, comedor de estudiantes, sala; mantener el jardín, ayudar en el recreo a cuidar a los estudiantes de menor edad, ordenar materiales en la biblioteca, laboratorios, clasificar textos en biblioteca según su contenido, apoyar a estudiantes menores en sus tareas, entre otros.

**5. Talleres con estudiantes:** Corresponde a acciones realizadas por el Equipo psicoeducativo o multidisciplinario del establecimiento, donde en forma grupal se traten temas que busquen enseñar a los estudiantes herramientas para enfrentar en forma adecuada situaciones que estén viviendo a nivel de curso y que puedan afectar la buena convivencia escolar. A modo ejemplar se pueden señalar en este sentido talleres para el abordaje pacífico de la resolución de conflictos, control de impulsos, tolerancia a la frustración, respeto a la diversidad, entre otros.



## **“Educando corazones para transformar el mundo”**

Vicerrectoría de Formación

Comité por la Buena Convivencia Escolar



**6. Talleres con padres, madres y/o apoderados(as):** Corresponde a acciones realizadas por el Equipo psicosocial o multidisciplinario del establecimiento, donde en forma grupal se traten temas que busquen enseñar a los padres, madres y/o apoderados(as) herramientas para apoyar y enseñar la buena convivencia escolar desde el hogar. A modo ejemplar se pueden señalar en este sentido talleres parentales para desarrollar en los estudiantes el respeto, responsabilidad, resolución pacífica de conflictos, autonomía, entre otros.

**7. Derivación a profesionales Asistentes de la Educación:** Una vez aplicadas las medidas pedagógicas de diálogo, ya sea personal o grupal y citación a apoderados y existiendo aún una necesidad por parte del estudiante de apoyo, entonces los profesores acompañantes y/o de asignatura podrán derivar al estudiante para que sea apoyado por profesional Asistentes de ña Educación, quienes abordarán la situación del estudiante a partir de un diagnóstico y posterior plan de acción que contenga las gestiones que se estimen necesarias para apoyarle en su aprendizaje social. De esta forma se espera que el estudiante adquiera herramientas que le permitan relacionarse con su entorno en base al respeto y aportando a la sana convivencia escolar.

**8. Derivación a redes de apoyo externas:** Cuando corresponda, el equipo de convivencia escolar previa información a la Dirección, podrá derivar los antecedentes del estudiante a redes externas de apoyo, tales como oficinas comunales de protección de derechos (OPD), CESFAM, Tribunales de Familia entre otros similares. Todas las derivaciones a redes externas serán monitoreadas desde el Equipo psicoeducativo a objeto de apoyar desde el entorno escolar las acciones que se estén aplicando a favor del estudiante.

**9. Solicitud a los padres, madres y/o apoderados(as) de atención de especialistas:** Sin perjuicio de las propias acciones que el establecimiento esté en condiciones de realizar a favor del estudiante en forma interna y de aquellas que pueda solicitar a redes externas, estudiante y su apoderado. Esta medida solo podrá ser sugerida al apoderado quien determinará su aplicación.

**10. Se podrá, dependiendo la gravedad del caso, reubicar a él/la estudiante agresor/a o del agredido/a en aquellos casos en que el/la apoderado/a lo solicite.**

**11. Si el/la agresor/a es un padre, madre y/o apoderado se aplicarán las medidas contempladas en el Reglamento Interno y se impedirá compartir espacios comunes con el/la estudiante afectado/a.** Sin perjuicio de lo anterior, Rectoría, deberá derivar los antecedentes a instituciones externas, tales como OPD, Carabineros de Chile, PDI, Fiscalía y /o Tribunales de Familias. Lo anterior, sí los hechos específicos del caso así lo ameritan, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho.

**12.- En el caso que se determine como responsable a un funcionario del establecimiento se procederá a aplicar la sanción de acuerdo a lo dispuesto en el código del trabajo, estatuto docente y/o reglamento de higiene y seguridad.**

En la adopción de todas las medidas se regulará siempre la privacidad de los/las involucrados/as, especialmente, de él/la afectado/a.

## **VI. Apelación**

Apoderados podrán apelar a Resolución emitida por el Comité de la Buena Convivencia Escolar en un plazo de 48 horas, luego de recibido y/o leído el Informe de Resolución, lo cual deben realizar



## **“Educando corazones para transformar el mundo”**

Vicerrectoría de Formación

Comité por la Buena Convivencia Escolar



enviando un correo electrónico a Rectoría o dejando una carta física, entregando nuevos antecedentes que puedan manejar respecto al caso. Por su parte, Rectoría tiene un plazo de 7 días hábiles lectivos para responder a dicha apelación.

### **VII. Medios de comunicación y notificación a los padres, madres y apoderados:**

Siempre se citará a padres, madres y apoderados de todos los involucrados para informar sobre los hechos, las acciones a seguir y el mecanismo de adopción de medidas de protección, de protección de identidad de los estudiantes involucrados para evitar la victimización, así como también la derivación a las distintas instituciones cuando corresponda. Todo lo anterior en las distintas instancias de indagación y resolución del presente protocolo. La citación se hará por correo electrónico.

### **IX. Denuncia o conocimiento de autoridades respectivas:**

#### **1. Hechos constitutivos de delito:**

Sin perjuicio de lo señalado en el Reglamento Interno, todos los funcionarios que tomen conocimiento de algún posible hecho constitutivo de delito o cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos constitutivos de delito que afecten a los estudiantes o que hubieren tenido lugar en el local que sirve de establecimiento educativo, ya sea por acción u omisión, y afecten a uno o a más miembros de la comunidad educativa (directivos, docente, paradocente, auxiliares, padres y/o apoderados y estudiantes), se deberá denunciar ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, las Fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal.

En el caso de la denuncia ante Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones se debe concurrir de manera presencial por parte de la persona que observa el delito o toma conocimiento del mismo, apoyado por la Encargada de Convivencia Escolar o Rectora del establecimiento, quienes de manera conjunta deberán acudir en el plazo señalado, ante la autoridad correspondiente.

En el caso de la denuncia ante el Ministerio Público esta se debe llevar a cabo de acuerdo al procedimiento señalado por dicha institución y que se encuentra contenido en <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp> Se deberá dejar registro de la denuncia realizada.

#### **2. Vulneración de Derechos.**

Todos los funcionarios del establecimiento, tan pronto adviertan un hecho de vulneración de derechos de un estudiante, cuentan con el deber de poner en conocimiento o denunciar de manera formal a los tribunales de familia tal situación. Para ello, el o los funcionarios que adviertan una vulneración de derechos, en conjunto con el equipo de convivencia escolar previa información a la Dirección de Ciclo, deberán poner en conocimiento de manera formal a los Tribunales de Familia. Esta acción la debe llevar a cabo la persona que observa o toma conocimiento del hecho, apoyado por la Encargada de Convivencia Escolar o Rectora del establecimiento, quienes de manera conjunta deberán acudir en el plazo de 24 horas de tomado conocimiento del hecho, ante la autoridad correspondiente, a través de la página [www.pjud.cl](http://www.pjud.cl) o la que la autoridad competente determine.